

## DERLEME / REVIEW

**Sosyal Hizmet Bakış Açısıyla COVID-19 Sürecinde Yaşlı Bireyler: Sorunlar, İhtiyaçlar Ve Öneriler***Older Individuals During COVID-19 from the Social Work Perspective: Problems, Needs, and Recommendations*Melike TEKİNDAL, Dr. Öğr. Üyesi , Ahmet EGE, Dr. Öğr. Üyesi , Ferman ERİM, Dr. Öğr. Üyesi , Tahir Enes GEDİK, Öğr. Gör. Dr. 

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü

**Kabul tarihi/Accepted:** 29.05.2020**İletişim/Correspondence:****Ferman ERİM**, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Balatçık Kampüsü, Merkezi Ofisler 1, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Oda no.230 Çiğli/İzmir**E-posta:** fermanerim@hotmail.com**Özet**

Koronavirus hastalığı 2019 (COVID-19) toplumsal hayatın her alanında daha önce görülmemiş etkileri olan küresel bir salgındır. Yüksek risk gruplarından biri olan yaşlı bireyler, gündelik hayatlarında zorlayıcı değişiklikler deneyimlemektedir. Bu makale değişiklikleri sosyal hizmet bakış açısıyla ele almayı hedeflemektedir. İlk olarak, değişikliklerin beraberinde getirdiği yeni sorunlar ve ihtiyaçlar ortaya konulacaktır. Ardından, COVID-19 sürecinde yaşlı bireylere dair sosyal hizmet bakış açısı ve bu bakış açısının COVID-19'a ilgili sorunlar üzerine kazandırabileceği özgün anlayış üzerinde durulacaktır. Takip eden bölümde, COVID-19 sürecinde yaşlı bireylere yönelik sosyal hizmet müdahalesine ve mevcut uygulamalarda yapılabilecek iyileştirmelere değinilecektir. Son bölümde, COVID-19'a ilgili sorunlarla baş etmede yaşlı bireyler ve yakınları için önerilerde bulunulacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal hizmet, COVID-19, yaşlılık, sorunlar, öneriler.**Abstract**

Coronavirus disease 2019 (COVID-19) is a pandemic with an unprecedented effect on all aspects of social life. As one of the high-risk groups, older individuals experience drastic changes in their daily lives. This article aims to approach these changes from the social work perspective. First, it will identify new problems and needs brought about by these changes. Second, it will discuss the social work perspective on older individuals' circumstances during COVID-19 and unique insights it could provide on COVID-19 related problems. Third, it will talk about the social work intervention for older individuals during COVID-19 and some potential improvements for the current practice. Finally, it will offer a number of recommendations for older individuals and their relatives on how to cope with COVID-19 related problems.

**Keywords:** Social work, COVID-19, old age, problems, recommendations.**Giriş**

Koronavirüs Hastalığı 2019 (COVID-19), 1918 İspanyol gribinden beri sosyal ve ekonomik etkileri açısından benzeri görülmemiş, küresel bir salgındır. Sebep olduğu can kaybı ve yarattığı sağlık problemleri yanında, COVID-19 etkili olduğu ülkelerde hem sosyal kurumlar üzerinde ciddi bir baskı yaratmakta hem de insanların gündelik hayatlarını sekteye uğratmaktadır.

Türkiye'de ilk COVID-19 vakası 10 Mart 2020 tarihinde görülmüştür. COVID-19'a dair hazırlanan risk haritalarında, yine dünyada olduğu gibi yaşlı bireyler ve kronik hastalığı olan bireyler yüksek risk grubunu oluşturmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) yaşlılar üzerine sunduğu resmi istatistiklerde 65 yaş ve üstü nüfusu, yaşlı nüfus olarak kabul etmektedir. Buna göre 2019 yılında Türkiye'de 7.5 milyonun üzerinde yaşlı birey yaşamaktadır. 2019 yılında nüfusun %9,1'ini oluşturan yaşlı nüfusun, önümüzdeki 60 yılda nüfus içindeki oranının artması, 2080 yılında ise nüfusun dörtte birini (%25,6) oluşturması öngörülmektedir (TÜİK, 2018).

Bu istatistikler doğrultusunda, Türkiye'de önemli bir nüfus grubunu oluşturmaları ve yüksek risk altında olmaları, COVID-19 önlemleri kapsamında yaşlı bireylere yönelik düzenlemeleri beraberinde getirmiştir. Virüsün etkilerinden korunmaya ilişkin alınan önlemler neticesinde yaşlı bireyler için bir sosyal izolasyon süreci başlarken bir taraftan da çeşitli sorunların ve ihtiyaçların ortaya çıktığı görülmüştür.

Bu süreçte pek çok meslek yaşlı bireylere yönelik hizmet sunumunda sorumluluk üstlenmektedir. Uygulamalı bir meslek ve akademik bir disiplin olan sosyal hizmet de mikro düzeyden makro düzeye gerekli müdahaleleri geliştirmek için sorunların ve ihtiyaçların yeniden tanımlanmasına ihtiyaç duymaktadır.

Bu makale, yaşlıların içinde bulunduğu koşulları göz önünde bulundurarak, sosyal hizmet bakış açısıyla COVID-19 sürecinde yaşlıların karşılaştığı sorunlar üzerinde durmayı ve onların ihtiyaçlarını gözeterek önerilerde bulunmayı amaçlamaktadır. Sosyal hizmet biliminin

sunduğu kuramsal yaklaşımlar ve müdahale bilgisi, onu yaşlılara özgü sorunları tespit etmek ve öneriler geliştirmek için ayrıcalıklı bir konuma yerleştirmektedir.

### COVID-19 Salgını Sürecinde Yaşlıların Sorunları ve İhtiyaçları

Her birey için yeni alışkanlıkları ve yeni bir yaşam sürecini zorunlu kılan COVID-19 süreci, buna ilişkin çeşitli sorunları da beraberinde getirmiştir. Yaşlı bireylerin aile üyeleriyle ve yakınlarıyla eskisi kadar görüşemediği; ihtiyaçlarını karşılamak için toplu taşımayı kullanma, markete ve eczaneye gitme gibi en basit günlük rutinlerin değişmek zorunda kaldığı görülmüştür. Özellikle tek başına yaşayan yaşlı bireyler için bu durumun daha da zorlaştırıcı olduğu belirtilebilir. TÜİK (2020a) verilerine göre tek başına yaşayan yaşlı fertlerin hane sayısı 1 milyon 373 bin 521 olmuştur. Bunların %75,7'sini yaşlı kadınlar, %24,3'ünü ise yaşlı erkekler oluşturmaktadır. En az bir yaşlı ile yaşayan hane sayısı 5 milyon 629 bin 421 dir. Bu sayının içinde tek başına yaşayan yaşlı sayısı 1 milyon 373 bin 521'dir.

TÜİK (2020b) tarafından yapılan Yaşam Memnuniyeti Araştırması'na göre ise yaşlı bireylerin mutluluk kaynağını %71,4 ile aileleri oluşturmaktadır. Bunun içerisinde %13,7 ile çocukları, %4,9 ile torunları ve %4,7 ile eşleri bulunmaktadır. Bu noktada çocuklarından ve torunlarından ayrı kalmak zorunda kalan yaşlı bireyler için yalnızlaşma hissinin daha yoğun olduğunu söylemek mümkündür.

COVID-19 süreci, koruyucu ve önleyici bir zorunluluk olarak sosyal etkileşimleri azaltmayı gerektirmesi sebebiyle özellikle yalnız yaşayan yaşlılar için daha ileri sorunlar taşıyabilmektedir (Armitage & Nellums, 2020; Bavel vd., 2020; Morley & Vellas, 2020).

Yaşlı bireylerin yakınlarıyla eski sıklığında görüşmemesi, yüz yüze iletişim imkanlarının azalması ya da sosyalleşme mekanlarını kısıtlı olarak kullanabilmesi vb. durumlar yalnızlık hissinin beraberinde getirebilme ve yakınlarıyla ilgili de yaşadıkları kaygı düzeyini arttırmaktadır.

Buna ek olarak pek çok bireyin teknolojiyle arasındaki mesafenin de ek bir zorlanmayı beraberinde getirdiği görülmüştür. TÜİK (2020a) Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2019 sonuçlarına göre İnternet kullanan 65-74 yaş grubundaki bireylerin oranı %19,8 olarak görülmektedir. Bu da yaklaşık her beş yaşlı bireyden dördünün bu imkandan uzak olduğunu ortaya koymaktadır.

Diğer taraftan bu sürecin ortaya koyduğu yeni yaşama biçimi özellikle bu yaş grubu bireyler için sahip olduğu hastalıklar açısından da zorlayıcı olabilmektedir. Buna ek olarak medyada her gün belirli sayıda bireyin hayatını kaybetmesi ve bu rakamın özellikle yaşlı bireyler arasından olduğunun belirtilmesi, yaşlı bireyler için kendini korumanın dışında yaşamaya ilişkin bir kaygıyı da beraberinde getirdiğini söylemek mümkündür.

Bireylerin yaş aldıkça üretkenliğine dair sorgulamalar yaptığı, toplumda ve aileleri içerisindeki yerlerini yeniden sorguladıkları yaşlılık döneminde (Zastrow & Kirst-Ashman, 2015) bu süreçte yaşanan pek çok sorunun yanı sıra ayrımcı pratiklerin sebep olabileceği sorunların farkında olmak önem taşımaktadır. Yaş ayrımcılığının sebep olduğu problemlere ek olarak bireylerin yaşam koşulları bilgisinden

bağımsız sadece biyolojik yaşları üzerinden empatik olmayan iletişim kullanımının bireyler için bir sorun haline gelecektir. Bu süreçte yaşlıların karşılaştığı önemli sorunlardan birinin de özellikle sosyal medyada yaşlı ayrımcılığı boyutunda değerlendirilebilecek paylaşımlarda görünür olduğu söylenebilir.

Pandemi sürecinde sokağa çıkma kısıtlaması kapsamında değerlendirilmekle birlikte enformel işlerde çalışması sebebiyle geçimini süresiz ve güvencesiz işlerde elde eden yaşlıların sosyal izolasyon, sosyal mesafe ve kısıtlama kurallarına uymaları güçleşmektedir (Loayza & Pennings, 2020). Nicel olarak daha dar bir popülasyonu oluşturmakla birlikte dezavantajlı bir grup olarak kendilerine has sorun ve ihtiyaçları barındıran evsiz yaşlılar da, bu süreçte sosyal bilimler ve sağlık bilimleri için önemli bir düşünce ve müdahale konusudur.

Bu noktada sunduğu barınma hizmetleri içerisinde gerekli korunma imkanlarının sağlanabilmesi, öncesine nazaran daha hassas bir çalışmayı gerektirmektedir. Tüm bu sorun alanları üzerine düşünmek, yalnızca COVID-19 sürecini deneyimlediğimiz bu günlerde değil, gelecekte ortaya çıkabilecek diğer pandemi riskleri karşısında psikososyal önlemleri alabilmek adına önemli olacaktır.

Yaşlılık, kazandırdığı yaşam deneyimleri ve toplum tarafından kabul edilen statülerinin yanı sıra içinde fiziksel, sosyal ve psikolojik stres faktörlerini de barındıran gelişimsel bir süreçtir. Bu nedenle yaşlı bireyler içinde buldukları koşullar dahilinde anlam kazanan ihtiyaçlara sahiptirler. Bunun yanı sıra bireysel olarak alınan rasyonel tedbirlerin, hastalığın yayılmasının önlenmesinde önemi açık olmakla beraber, hissedilen korku ve kaygının sosyal işlevsellik üzerindeki engelleyici rolü, psikososyal destek sistemlerine olan ihtiyacı arttırmaktadır.

Altındağ (2020) tarafından yapılmış araştırmada, yaşlıların günlük yaşamda ihtiyaç duydukları şeyler, birileri ile sohbet etme, sağlık hizmetlerine erişim, yemek hazırlanması, ev temizliği, şehir içi ulaşım için araç, kişisel temizlik, alışveriş yapma, boş zamanı değerlendirmek için etkinlikler, ilaçlarının hatırlatılması, cep telefonunun olması olarak belirtilmiştir.

Yaşlı bireylerin bu süreçte deneyimledikleri zorlayıcı ve engelleyici durumlara karşı sunulacak psikososyal destek mekanizmalarının erişilebilir olması oldukça önemlidir. Hastalık korkusu, ölüm korkusu, sosyal izolasyon ve yalnızlık, sürecin belirsizliği sebebiyle güçsüzleştiğini düşünme, günlük ihtiyaçlara erişimde yaşanan güçlükler nedeniyle sosyal işlevselliğini kaybettiğini hissetme gibi durum ve duygular, doğru şekilde tanımlanmayı gerektirir.

Bu noktada "gündelik ve sosyal hayata katılım" olgusuna yeni ve yaratıcı bir anlam kazandırmak önemli olacaktır. Sorunlar kısmında da bahsedildiği gibi, sosyal medyanın güçlü ayrımcılığın yaygınlaşmasına sebep olabileceği gibi "katılım hakkı" ve "sosyal etkileşimin" yeni alanı oluşturması açısından önemli bir potansiyeli de içinde barındırmaktadır (Depoux vd., 2020).

Bu potansiyelin, yaşlıların deneyimledikleri sorunlar üzerinde dönüştürücü bir gerçeklik haline gelebilmesi için sosyal medyanın ve bilişim teknolojilerinin yaşlı bireyler tarafından etkin bir biçimde kullanılması ve teknoloji kullanmaya yönelik becerilerinin artırılması önemli olacaktır.

Evde geçirilen sürecin belirsizliği, günlük yaşantıların organizasyonu üzerinden zorlayıcı bir unsur olmaktadır. Bu nedenle sağlanacak psikososyal destek hizmetlerinin içerisinde “günlük rutinlerin korunması” ve dönemin ihtiyacına uygun olarak “yeni yaşantı rutinlerinin yaratılması” eğitimleri de yaşlıların için önemli birer ihtiyaçtır.

Bu ihtiyaçlara yönelik sunulacak hizmetlerin belirlenip düzenlenmesi, meslek elemanlarının eğitim müfredatlarının bu hizmetleri sunma becerisi gözetilerek yenilenmesi, gelecek dönemlerdeki olası salgın ihtimallerine karşı da koruyucu ve önleyici hizmetlerin yapılandırılması açısından önemli olacaktır.

### **COVID-19 Sürecinde Yaşlılarla Çalışmada Sosyal Hizmet Bakış Açısı**

Bu başlık altında sosyal hizmet yaşlılarla çalışmaya yönelik bakış açısı ele alınacaktır. Bu kapsamda özellikle yaşlıyı çevresi içerisinde ele alma, güçlendirme, yaş ayrımcılığına ilişkin hassasiyet gösterme ve insan haklarını savunma vurgusu yapılmıştır.

Sosyal hizmet mesleği, Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu'nun (International Federation of Social Workers [IFSW], 2001) tanımlamasıyla “insanların iyilik halinin artırılması için özgürleşmelerini ve güçlenmelerini, insan ilişkilerindeki sorunların çözümünü ve sosyal değişimi destekleyen bir meslektir”. IFSW(2014)'de ise sosyal hizmet mesleği “Sosyal hizmet, uygulamaya dayalı bir meslek olarak toplumsal değişimi ve gelişmeyi, sosyal uyumu, insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmesini destekleyen akademik bir disiplindir” ifadesiyle tanımlanmıştır.

Yaşlılık alanı ya da yaşlı bireylerin refahına ilişkin çalışmalar sosyal hizmetin, bireylerin sorunlarının çözümü, ihtiyaçlarının karşılanması ya da hakların sağlanması için uygulamalar gerçekleştirdiği önemli alanlardan biridir. Sosyal hizmet bilgisinin üretiminde yaşlılığa yönelik çalışmalar önemli yer tutmaktadır (Tekindal, Ege & Erim, 2019).

Bireyin çevresi içerisinde değerlendirilmesi, anlaşılmaya çalışılması noktasında sosyal hizmet bakış açısına katkı sunan en önemli yaklaşımlardan biri ekolojik yaklaşımdır. (Bronfenbrenner, 1994). Bireyin etkileşimde olduğu çevre yaşlılık üzerinden ele alındığında en yakında eş, çocuklar, torunlar, akrabalar, komşular, içerisinde yaşanan mahalle ve imkanları, kurumsal hizmetler, yaşlılığa ilişkin kültür ve yaşlılık politikası gibi mikro düzeyden makro düzeye pek çok değişkenin anlaşılmasına ihtiyaç bulunmaktadır.

### **“Sorunlar ve ihtiyaçlar birey çevresi içerisinde değerlendirilerek, bütüncül olarak ele alınmalıdır”**

Güncel sorunları ele alırken sorunların çok düzeyli bir şekilde değerlendirilmesi önemlidir. Bu kapsamda; bireyin çevresiyle olan etkileşim noktalarında ele alınmasında, daha kalıcı çözümler için bütüncül bir anlayışın geliştirilmesinde ve güncel sorunlara sosyal hizmet bakış açısıyla yaklaşılmasında, ekolojik yaklaşım önemli bir yer tutmaktadır (Altındağ & Ege, 2018).

Yaşlılığın çevresi içerisinde ele alınması noktasında COVID-19 sürecinde de yaşlı bireylerin yaşadığı sorunları ve ihtiyaçlarını anlamak için bireyin biyo-psiko-sosyal iyilik hali, sosyo-ekonomik durumu, sosyal destek sistemleri, kurumsal hizmetlere erişimi gibi başlıklar üzerinden değerlendirmeler yapılmaktadır.

Bu değerlendirmeler yapılırken sosyal hizmetin üzerinde durduğu bir diğer nokta da yaşlılığın sahip olduğu güçlerin ne olduğuna ilişkin bir bakış açısıdır. Güçlendirme temel olarak bireyin kendi yaşamı ve koşulları üzerinde daha çok kontrol sağlamasına ilişkin bir süreç olarak belirtilebilir (Thompson, 2013). Bu açıdan güçlendirme, yaşlı bireylerle yapılacak uygulamalar açısından önem taşımaktadır. Bireyin çevresi içerisinde değerlendirmesi sürecinde konuya ilişkin bir bakış açısı da bireyin ve çevresinin güçlü yönlerini ele almak ve yapılacak çalışmaların bireyin güçlenmesi üzerine kurgulanmasıdır. Sosyal hizmet, hizmet sunduğu bireyin edilgen olduğu çalışmalardan çok çözümün aktif birer katılımcısı olduğu uygulamaları idealize etmektedir.

COVID-19 sürecinde bireylere sunulan hizmetler onların edilgen bırakıldığı bir yöntemle değil; sahip olduğu güçler değerlendirilerek ele alınmalıdır. Böylesi bir salgın süreci içerisinde her yaşlı bireyin özellikle sağlığa ilişkin ortak ihtiyaçları bulunmakla birlikte bireylerin bazı ihtiyaçlarının kendine özgün koşulları içerisinde değerlendirilmesi önem taşımaktadır.

Bireylerin güçlendirilmesi noktasında COVID-19 gibi geniş ölçekli salgın hastalık süreçlerinde kırılğan bir grup olan yaşlılar yaş ayrımcılığına maruz kalma riski ile de, sosyal hizmetin önemli bir müdahale alanıdır. Thompson (2016) yaşlı ayrımcılığının, yaşlıların toplumla bağlantılarını koparttıkları ve artık toplumsal yaşamda yerlerinin olmadığı varsayımına dayandığını belirtmektedir. Bu ayrımcılık türü, yaşlılara yönelik sosyal dışlama ve marjinalizasyon süreçlerinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bu noktada yaşlılarla kurulan ilişkide bağımlılıktan karşılıklı bağımlılığa geçişin önemli olduğunu da vurgulamaktadır. Buna göre yaşlılarla yapılan çalışmalarda, yaşlı bireyleri güçsüzleştiren ve işlevlerini zayıflatan bir boyuttan sakinmanın önemini vurgulamaktadır.

Yaşlılara yönelik ayrımcılığın işgücü ilişkileri ve hizmet sektörü içinde farklı görünüşleri vardır. Buz (2015) yaşlılara yönelik ayrımcılığın kişisel, kültürel ve yapısal düzeylerde ortaya çıktığını ve yapılacak müdahalenin de bu üç düzeyde sürdürülmesinin önemli olduğunu vurgulamaktadır. Bu bağlamda ayrımcılığa neden olan kültürel kodların ve yapısal koşulların keşfiyle birlikte COVID-19 sürecinde gözlemlenen ayrımcılık deneyimlerine karşı iyi bir sosyal hizmet uygulaması sürdürmek mümkün olacaktır.

Sosyal hizmette iyi uygulamayı başarmanın önemli dayanaklarından bir diğeri de insan hakları kavramıdır. İnsan hakları kavramı, sosyal hizmet mesleğinin değer temelini dayanaklarından biri olarak insana ve insanın ihtiyaçlarına yaklaşımında önemli bir yol gösterici olmaktadır. Sosyal hizmet mesleğini uygulayan sosyal hizmet uzmanları için İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin (1948) 3. maddesi “Yaşamak, özgürlük ve kişi güvenliği herkesin hakkıdır.” önemli kodlar barındırmaktadır. COVID-19 sürecinde yaşlılar ve kronik hastaların sahip oldukları özel riskler, onların buldukları

dezavantajlı konumu derinleştirmektedir. Bu noktada hakların kullanılmasında ortaya çıkan engeller, sosyal hizmet uzmanlarının alternatif ve ihtiyaç alanına göre özelleştirilmiş müdahaleler geliştirmesini gerektirmektedir.

Birleşmiş Milletler Yaşlılık ilkeleri (1991), yaşlılığa yönelik şu beş temel ilkeyi, ulusal programlarına dahil etmeleri için üye ülkelere önermektedir. “Bağımsız yaşam”, “Katılım”, “Bakım”, “Kendini gerçekleştirme” ve “İtibar” olarak sıralanan bu ilkeler, yaşlı bireylerin işgücüne ve sosyopolitik hayata katılımını, sahip oldukları değerlere uygun bir şekilde korunma ve bakım hizmetlerinden faydalanmalarını, kendi potansiyellerini gerçekleştirme ve moral gelişim imkanlarına ulaşmalarını, istismar ve ayrımcılıktan uzak, saygınlık ve güven içinde yaşamalarını desteklemektedir.

### **COVID-19 Sürecinde Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmet Müdahalesi**

Sosyal hizmet bireyi çevresi içinde ele almakta, insan hakları odağını gözetmekte ve sosyal adaleti sağlamayı amaçlamaktadır. Bu amacını yerine getirmek için de bireylerle (mikro), gruplarla (mezzo), topluluk ve toplumlarla (makro) çalışmaktadır.

#### **Mikro Düzey Uygulama**

Pandemi sürecinde sosyal hizmet uzmanlarının mikro düzey uygulamaları psikososyal destek kapsamında şekillenmektedir. Özellikle elektronik sistemlerin kullanımı hızlanmakta ve yaygınlaşmakta, telesağlık hizmetlerin önemi giderek artmaktadır. Psikososyal danışmanlık, kaynaklara yönlendirme, acil çağrılara cevap verme, hastalık ve vaka takibinin yapılabilmesi için önemli bir müdahale aracı olarak ön plana çıkmaktadır (McCarty & Clancy, 2002; Smith vd., 2020; NASW, 2017).

#### **“Uygulamalar; güçlendirici, ayrımcılık karşıtı, hak temelli pratikler üzerinden yapılmalıdır”**

Halihazırda 65 yaş üstü bireyleri de kapsayan, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB) çatısı altında vatandaşlara telefon aracılığı ile psikososyal destek verilmektedir (Alo Psikososyal Destek Hattı). Bu hizmet kapsamında sosyal çalışmacılar, psikolog ve psikolojik danışmanlar, “vatandaşların koronavirüs, COVID-19 hastalığı, hastalıktan korunma yolları, korunmak amacıyla belirlenen 14 kural ile ilgili bilgi veriyorlar. Ailevi, psikososyal veya ekonomik sorun analizlerini yaparak, ihtiyaç duydukları alanlarda danışmanlık hizmetleri uyguluyorlar ve uygun hizmetlere erişimleri sağlıyorlar.” (AÇSHB, 2020b). Benzer şekilde merkezi yönetime bağlı olarak Sağlık Bakanlığı Ruh Sağlığı Daire Başkanlığı çatısı altında “psikososyal destek hattı” kurularak, 81 ilde İl Sağlık Müdürlükleri aracılığı ile bu hizmet verilmektedir (Sağlık Bakanlığı, 2020).

65 yaş üstü bireylerin psikososyal iyilik halini arttırmaya yönelik, İzmir’de bir araya gelen Türk Psikologlar Derneği İzmir Şubesi, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği İzmir Şubesi, Sosyal Hizmet Uzmanları İzmir Şubesi, Psikiyatri Hemşireleri Derneği, Türkiye Çocuk ve Genç Psikiyatrisi Derneği’nin gönüllü uzmanları ile katkı sağlayan “Korona Virüs Enfeksiyonu Online Ruhsal Destek Programı” sivil toplum örgütlerinin uygulamalarının örneği olarak verilebilir.

Bu durumda 65 yaş üstü bireyler için gerçekleştirilecek sosyal hizmet müdahaleleri bireylerin yaşam mekanlarının gözetilerek yapılması gerekmektedir. Ailesinin yanında yaşayan bireylerin ihtiyaçları ile evlerinde tek başına yaşayan yaşlıların ihtiyaçları ve bu ihtiyaçları karşılamaya yönelik gerçekleştirilecek müdahaleler aynı olmayacaktır. Özellikle de kurum bakımında olan yaşlıların sorunlarının ve ihtiyaçlarının ayrı değerlendirilmesi gerekmektedir.

Hali hazırda var olan merkezi ve yerel hizmetlerinde “tele” çatısı altında yeniden organize edilmesi, yönetilmesi ve sürdürülmesi, her müracaatçı grubu için yararlı olabileceği gibi 65 yaş üstü bireyler içinde faydalı olacaktır. 65 yaş üstü bireylerin öncelikli olarak takiplerinin yapılması, psikolojik, sosyal, ekonomik, sağlık hizmetlerine yönelik ihtiyaç ve takiplerinin yapılması bu yolla sağlanabilir.

#### **Mezzo Düzey Uygulama**

Sosyal hizmet uzmanlarının bu süreçte mezzo düzey uygulama gerçekleştirebilmesi zor bir süreçle karşı karşıya kalsa da özellikle kurum bakımındaki bireyler ile ihtiyaca yönelik grup çalışması planlamak ve uygulamak daha kolay ve etkili olabilir.

2020 yılının mart ayında yayınlanan rapora göre toplam 27.575 yaşlı bakıldığı belirtilmektedir (AÇSHB, 2020a). Bu bağlamda kapalı kurumlardan hizmet alan 65 yaş ve üstü bireylerin ihtiyaçları ayrıca gözetilmelidir. Kurumda hizmet veren sosyal hizmet uzmanları sağlık tedbirlerini dikkate alarak bireylerle bireysel ve grup düzeyinde uygulama gerçekleştirebilirler. Özellikle aileleri ve yakınları ile elektronik ortamda görüşmelerini sağlama, günlük boş zamanlarını değerlendirme, süreç hakkında bilgilendirme ve yalnız olmadıklarını hissettirme, ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarını giderme konusunda süreci yönetme gibi konularda bireysel ve grup düzeyinde sosyal hizmet müdahalesinde bulunabilirler. Bu kapsamda öncelikli olarak eğitim ve bilgilendirme odaklı grup çalışmaları; sosyalleşme odaklı grup çalışmaları yapılabilir.

#### **Makro Düzey Uygulama**

Bu süreçte sosyal hizmet uzmanlarının gerçekleştireceği makro düzey uygulamalar hem bölgesel ve yerel kaynak yönetiminin sağlanması, organize edilmesini, hem de toplumsal farkındalığın sağlanması odağında incelenebilir. Burada özellikle hem merkezi yönetim sisteminin hem de yerel yönetim sistemlerinin hizmet türlerini gözden geçirmesi gerekmektedir. Tüm bunlarla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının makro düzeyde öncelikli olarak yaş ayrımcılığının önüne geçmek için damgalanma ve yaş ayrımcılığı karşıtı toplumsal farkındalık yaratması gerekmektedir.

#### **Sonuç ve Öneriler**

Makalenin önceki bölümlerinde, COVID-19 sürecinde yaşlıların karşılaştığı yeni sorunlar ve ortaya çıkan ihtiyaçlar, bu süreçte sosyal hizmet disiplininin yaşlı bireyler için bakışı ve yaşlılara yönelik sosyal hizmet müdahaleleri üzerinde durulmuştur. Son olarak, mevcut sorunların çözümüne ve yeni ihtiyaçların karşılanmasına yönelik öneriler ele alınmaktadır. Bu öneriler bireyin çevresi içerisinde ele alınması ve süreçlere bütüncül bakmanın önemi doğrultusunda yaşlı bireyler ve yakınlarına ilişkin kurgulanmıştır.

Pandemi sürecinde evde yalnız kalmak zorunda olan yaşlı bireylerin kaygı ve korku düzeylerindeki artış, başatma becerileri ve günlük hayatta gerek duyulan ihtiyaçları karşılama noktasında zorlayıcı olmaktadır. Bu nedenle yaşlıların, duygularını ifade edebilmeleri ve ihtiyaçlarını paylaşabilmeleri için iletişim halinde olmaları ve acil irtibatları belirlemeleri gerekli bir adımdır.

Bu kapsamda sosyal hizmetin mikro düzeyde müdahale becerisinden faydalanmak gerekmektedir. Yaşlı bireylerin özel durumlarına (hastalık öyküleri, cinsiyet, eğitim durumu, kaynaklara erişim imkânları, coğrafi durum vb.) yönelik ihtiyaçları gözetilerek uygulamalar gerçekleştirilmelidir. Bu bağlamda kamu ve yerel yönetimlerin ve diğer unsurların sorumlulukları tanımlanmalı, yaşlıların özel durumlarına yönelik müdahale geliştirecek düzeyde kurumsal güçlenmeleri sağlanmalı, yetki alanları belirginleştirilmelidir. Örneğin yaşlı bireylerin ayırt edici özelliklerine yönelik doğru çalışmaların gerçekleştirilmesi için doğrudan müdahale gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanlarının ve diğer kamu görevlilerinin hizmet içi eğitimlerle güçlendirilmesi önemli olacaktır.

Bu süreçte uzaktan yapılacak klinik uygulamalar kapsamında, özellikle psikolojik ilkyardım ve diğer klinik uygulamalar açısından etkin sosyal hizmet müdahalesinin bilgi, beceri ve değer temelinin gündeme alınması sağlanmalıdır.

---

### “Uzaktan yürütülecek uygulamalara yönelik ar-ge faaliyetlerinin yürütülmesi gerekmektedir”

---

Bu çalışmada mezo düzeyde üç boyutta düşünülebilir. Bu noktada yaşlı bireylere doğrudan erişimi merkeze koyarak sosyal çevreleri ve meslek elemanlarının dâhil edileceği grup çalışmalarının planlanması ve uygulanması önemli olacaktır. Mezo düzey uygulama bölümünde ileri sürülen somut öneriler ışığında yaşlı bireylerin ve yakınlarının iyilik hallerini arttırmaya yönelik; meslek elemanlarının da müdahale becerilerini güçlendirmeye yönelik grup çalışmaları (uzaktan ya da gerekli önlemlerle doğrudan) yapılabilir.

Bireyler ve gruplarla yapılan çalışmaların yanı sıra makro düzeyde merkezi ve yerel yönetimlerin sorumluluğunu ön plana çıkaran ve geniş nüfus grupları üzerinden olumlu etki yaratan sosyal çalışma uygulamaları da gerekmektedir. Yaş ayrımcılığı ve damgalanmayı önlemek için toplumsal farkındalığın geliştirilmesi gerekmektedir. Bunun yanı sıra sosyal haklara ve hizmetlere erişimde güçlük çeken dezavantajlı yaşlı bireylere doğrudan erişimin ve desteğin sağlanması için, yeni normale uygun bir izleme-takip modelinin geliştirilmesi ve uygulanması gerekmektedir.

Mikro, mezo makro düzeyde yapılacak çalışmaların nasıl uzaktan yapılabileceğine yönelik araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin yürütülmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak özellikle bireyin biyo-psiko-sosyal iyilik halinin artırılması ve güçlendirilmesine ilişkin öneriler üzerinde durulmuştur. Böylesi küresel sorunların ve ihtiyaçların yaşandığı süreçler açısından yukarıda da ele alındığı gibi mikro, mezo ve makro olarak bütüncül çalışmaların,

güçlendirici, ayrımcılık karşıtı, hak temelli pratikler üzerinden ele alınması önemli olacaktır.

### Alana Katkı

Bu çalışmanın, COVID-19 süreci deneyimini yaşlı bireyler üzerinden ele alarak, sosyal hizmet alanında yaşlı refahı kapsamında gerçekleştirilecek uygulamaları güçlendireceği düşünülmektedir. Çalışma, COVID-19 sürecini sosyal hizmet disiplininin bilgi, beceri ve değer temelini bir imkâna dönüştürerek uygulama alanına yansıtılacak somut öneriler barındırmaktadır.

### Çıkar Çatışması

Bu makalede herhangi bir nakdi/aynı yardım alınmamıştır. Herhangi bir kişi ve/veya kurum ile ilgili çıkar çatışması yoktur.

### Kaynaklar

- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2020a). *Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni* <https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/42250/istatistik-bulteni-2020-mart.pdf> Erişim Tarihi: 08.05.2020.
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2020b). *https://www.ailevecalisma.gov.tr/tr-tr/haberler/bakanligimiz-covid-19-nedeniyle-vatandaslara-telefonla-psikososyal-destek-veriyor/* Erişim tarihi: 18.05.2020.
- Altındağ, Ö. (2020). *Yaşlılığa Güneydoğu Penceresinden Bakış*. İstanbul: Çizgi Kitabevi.
- Altındağ, & Ege. (2018). *Güncel sorunlara sosyal hizmet bakış açısı: Ekolojik yaklaşım*. II. Uluslararası Ekonomi, Siyaset Ve Yönetim Sempozyumu Bildiriler Kitabı. Diyarbakır: Dicle Üniversitesi.
- Armitage, R., & Nellums, L. B. (2020). COVID-19 and the consequences of isolating the elderly. *The Lancet Public Health*, 5(5), e256.
- Bavel, J. J. Van, Baicker, K., Boggio, P. S., Capraro, V., Cichocka, A., Cikara, M., et.al. (2020). Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response. *Nature Human Behaviour*, 4(5), 460–471.
- Birleşmiş Milletler (1948). *İnsan Hakları Evrensel Beyanamesi*. <http://www.unicef.org/docs/iheb2018ver1.pdf>. Erişim tarihi: 15.05.2020.
- Birleşmiş Milletler (1991). *Birleşmiş Milletler Yaşlı İlkeleri*. <https://ailevecalisma.gov.tr/eyhgm/mevzuat/uluslararası-mevzuat/>. Erişim tarihi: 15.05.2020.
- Bronfenbrenner, U. (1994). Ecological models of human development. *Readings on the Development of Children*, 2 (1), 37-43.
- Buz, S. (2015). Yaşlı Bireylere Yönelik Yaş Ayrımcılığı. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14 (53), 268-278.
- Depoux, A., Martin, S., Karafillakis, E., Preet, R., Wilder-Smith, A., & Larson, H. (2020). The pandemic of social media panic travels faster than the COVID-19 outbreak. *Journal of Travel Medicine*, 27(3), 1-2.
- International Federation of Social Workers (2001). *Sosyal Hizmetin Tanımı*. [http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw\\_33158-4.pdf](http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_33158-4.pdf). Erişim tarihi: 21.05.2020
- International Federation of Social Workers (2014). *Sosyal Hizmetin Tanımı*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> Erişim tarihi: 21.05.2020.
- Loayza, N. V., & Pennings, S. (2020). *Macroeconomic Policy in the Time of COVID-19* (Issue 28). World Bank.
- McCarty, D., & Clancy, C. (2002). Telehealth: Implications for social work practice. *Social Work*, 47(2), 153-161.
- Morley, J. E., & Vellas, B. (2020). COVID-19 and Older Adult. *The Journal of Nutrition, Health & Aging*, 24(4), 364–365.
- NASW (2017). *NASW, ASWB, CSWE, & CSWA Standards for Technology in Social Work Practice*. Retrieved May 8, 2020, from [https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards\\_FINAL\\_POSTING.pdf](https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf)
- Smith, A. C., Thomas, E., Snoswell, C. L., Haydon, H., Mehrotra, A., Clemensen, J., & Caffery, L. J. (2020). Telehealth for global emergencies: Implications for coronavirus disease 2019 (COVID-19). *Journal of Telemedicine and Telecare*, 1357633X20916567. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1357633X20916567>.
- Tekindal, M., Ege, A., & Erim, F. (2019). Sosyal Hizmet Bilgisi Üretimi: Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi İncelemesi (1983-2017). *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(3), 796-813.
- T.C. Sağlık Bakanlığı (2020). Psikososyal Destek Hattı, <https://covid19bilgi.saglik.gov.tr/tr/destek-hat-bilgileri.html> Erişim tarihi: 18.05.2020.

- Thompson, N. (2013). *Kuram ve uygulamada sosyal hizmeti anlamak*. Ankara: Dipnot Yayınları.
- Thompson, N. (2016). *Güç ve güçlendirme*. Ankara: Nika Yayınevi.
- Türkiye İstatistik Kurumu (2018). Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni, *Nüfus Projeksiyonları, 2018-2080*, Sayı: 30567, Erişim Tarihi: 21.02.2018.
- Türkiye İstatistik Kurumu (2020a). Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni, *İstatistiklerle Yaşlılar, 2019*, Sayı: 33712, Erişim Tarihi: 18.03.2020.
- Türkiye İstatistik Kurumu (2020b). Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni, *Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2019*, Sayı: 33729, Erişim Tarihi: 17.02.2020.
- Zastrow, C., & Kirst-Ashman, K. K. (2015). *İnsan davranışı ve sosyal çevre II: Yetişkinlik - Yaşlılık*. Ankara: Nika Yayınevi.